

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 8090-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 21 de junio del 2021

Expediente N° 202100100051

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-08893-2020

Monto en reclamo aproximado: S/ 140,10

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 23 de junio de 2020, de tal manera que el recibo de dicho mes resulte con un importe total de S/ 9 (reconocidos por la recurrente como promedio mensual), en aplicación del silencio administrativo positivo.

NOTA: Para facilitar la comprensión de la presente resolución, se sugiere la lectura del folleto explicativo que se adjunta.

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **6 de julio de 2020.-** La recurrente, vía comunicación telefónica, reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 23 de junio de 2020. Manifestó que su consumo promedio es de S/ 9 mensuales, habiendo un excedente de S/ 140,10 que no pagará. Preciso que el medidor es exterior, que no aceptó la contrastación del medidor y aceptó la notificación al correo krystal_pastor@hotmail.com.
- 1.2. **17 de setiembre de 2020.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-08893-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **2 de diciembre de 2020.-** La recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-08893-2020. Manifestó que no acepta la contrastación del medidor y que no le llegó la resolución.
- 1.4. **26 de enero de 2021.-** Mediante la Resolución N° 700-2021 OS/JARU-S2, esta Junta declaró nulo el acto de elevación del recurso administrativo, de fecha 9 de diciembre de 2020, dado que el expediente de reclamo no contenía el archivo digital con la grabación del reclamo inicial.

- 1.5. **26 de febrero de 2021.**- Mediante la Resolución N° 2977-2021 OS/JARU-S2, esta Junta declaró nulo el acto de elevación del recurso administrativo, de fecha 11 de febrero de 2021, dado que el expediente administrativo se encontraba incompleto (no se incluyó el archivo digital con el audio del reclamo presentado por la recurrente).
- 1.6. **26 de abril de 2021.**- Mediante la Resolución N° 5694-2021 OS/JARU-S2, esta Junta declaró nulo el acto de elevación del recurso administrativo contenido en el documento de elevación del 10 de marzo de 2021, dado que, si bien la empresa distribuidora adjuntó el archivo digital con la grabación del reclamo, este correspondía a otro suministro.
- 1.7. **6 de mayo de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados esta Junta.
- 1.8. **17 de junio de 2021.**- Esta Junta, mediante llamada telefónica, se comunicó con el recurrente, a fin de corroborar los datos correspondientes al reclamo presentado.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo incluido en el recibo de junio de 2020.

3. ANÁLISIS

- 3.1. Mediante las Resoluciones Nos. 700-2021 OS/JARU-S2, 2977-2021 OS/JARU-S2 y 5694-2021 OS/JARU-S2 se le ha requerido de manera reiterada a la empresa distribuidora que adjunte el archivo digital que contenga la grabación de la llamada telefónica efectuada por la recurrente el 6 de julio de 2020, a fin de verificar la materia reclamada, los argumentos expuestos por la recurrente y la dirección procesal que habría brindado; **sin embargo, la empresa distribuidora no cumplió con remitir la información requerida.**
- 3.2. En razón a lo anterior, dada la importancia de corroborar los datos e información consignada en el Formato de Reclamo REC-06384-TEL-2020 del 6 de julio de 2020, es que esta Junta se comunicó vía telefónica con la recurrente con fecha 17 de junio de 2021, quien convalidó la materia reclamada (consumo facturado en el recibo emitido el 23 de junio de 2020), precisando además, que su promedio mensual es de S/ 9 y que aceptó la notificación al correo electrónico krystal_pastor@hotmail.com, tal como se consignó en el Formato de Reclamo REC-06384-TEL-2020, por lo que en base a dicha información, se procederá a evaluar el presente caso.

DATOS DEL RECLAMANTE		
Nombre y apellido o razón social	Relación con el Titular	
BLANCA MYLENA PALACIOS HURTADO	Titular	
Dirección	Distrito	
CA CARLOS ROMERO 436 Etapa - 2 3 Interior A Urb. - CONDEVILLA SEÑOR	SAN MARTIN DE PORRES	
DNI/CE/PAS/RUC	Teléfono 1	Teléfono 2
08169429		990301284



- 3.3. Al respecto, de conformidad con lo establecido en los literales b y c del numeral 20.1 del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”¹ (en adelante, Procedimiento de Reclamos regular), la empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos, en los que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo, dentro del plazo de diez (10) hábiles cuando se verifique errores de facturación en la evaluación establecida en los literales a) y b) del numeral 19.3 del citado Procedimiento; de no ser así, la empresa distribuidora podrá resolver el reclamo dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de los requisitos de admisibilidad.
- 3.4. Además, de conformidad con lo establecido en los numerales 3.1 y 3.2 del “Procedimiento Especial para la Tramitación de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, Derivados de las Facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional”² (en adelante, Procedimiento Especial de Reclamos), la empresa distribuidora deberá realizar la etapa informativa obligatoria dentro de treinta (30) días hábiles a partir del reclamo, y tendrá hasta treinta (30) días hábiles luego de culminada la etapa anterior, para emitir la resolución de primer instancia; de no ser así, ni notificarse la resolución dentro de los plazos previstos para tal efecto, será de aplicación el silencio administrativo positivo.
- 3.5. En el numeral 11.1 del Procedimiento de Reclamos regular, se establece que los actos administrativos emitidos por las empresas distribuidoras y por JARU deben ser notificados dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitidos.
- 3.6. De la documentación obrante en el expediente, esta Sala ha determinado que **el consumo facturado en el recibo emitido el 23 de de junio de 2020, corresponde a una liquidación de consumos facturados por promedios³, efectuados durante el estado de**

¹ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

² Aprobada mediante la Resolución N° 079-2020-OS/CD.

³ Consumos:

emergencia nacional. Por ello, normativamente son dos las premisas que se deben tener en cuenta de cara a determinar la aplicación del denominado Procedimiento Especial de Reclamos o PER, para la tramitación de un reclamo en particular. Estas premisas son: *a) la temporalidad, y b) la especialidad.*

- a) **Por temporalidad en la aplicación del PER,** debemos entender que se tramitan a través de este procedimiento los cuestionamientos o reclamos respecto de las facturaciones emitidas de marzo o que recojan consumos efectuados durante la Declaración del Estado de Emergencia Nacional (en adelante, EEN), declarado por el Decreto Supremo 044-2020-PCM, y sus prórrogas.
- b) **Por la especialidad en la aplicación del PER,** debemos entender que se tramitan a través de este procedimiento los cuestionamientos o reclamos respecto de las facturaciones emitidas en base a estimaciones, promedios y/o las respectivas liquidaciones de esos consumos; además del análisis de la necesidad de la realización de una Etapa Informativa Obligatoria, de cara a la mitigación de la asimetría informativa de la que padece el usuario con respecto a las condiciones y el método de facturación habilitado a las empresas distribuidoras por la regulación de excepción emitida durante el EEN.
- c) Cabe referir que se deben cumplir las dos premisas en la facturación en cuestión para que el reclamo, que tiene por objeto la misma, sea tramitado por la vía del PER, de modo que no basta sólo verificar la temporalidad (del mes involucrado), o la presencia de la especialidad (una facturación estimada, promediada o con la liquidación de los consumos) para concluir que es de aplicación el referido procedimiento administrativo.

3.7. Por ello, el presente reclamo se rige según el Procedimiento Especial de Reclamos, por lo que, la empresa distribuidora tenía un plazo de treinta (60) días hábiles para emitir su pronunciamiento, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.1 y 3.2 del Procedimiento Especial de Reclamos, el cual vencía el 29 de setiembre de 2020 (considerando que el reclamo fue presentado el 6 de julio de 2020).

3.8. Obra en el expediente, la copia de la Resolución N° GNLC-RES-08893-2020, de fecha 17 de setiembre de 2020, en la cual se verifica que, la empresa distribuidora emitió su pronunciamiento dentro del plazo previsto respecto al Procedimiento Especial de Reclamos. Por ello, el plazo para notificar dicho pronunciamiento **vencía el 24 de setiembre de 2020.**

Fecha lectura	Días del periodo	Tipo Cálculo	Lectura acumulada (m3)	Consumo facturado (m3)	Factor Diario
16/09/2019	32		508	5	0.15
17/10/2019	31		509	1	0.03
19/11/2019	33		511	2	0.06
17/12/2019	28		513	2	0.07
17/01/2020	31		513	0	0.00
18/02/2020	32		513	0	0.00
17/03/2020	28	Estimación	514	1	0.03
18/04/2020	32	Estimación	515	1	0.03
19/05/2020	31	Estimación	516	1	0.03
16/06/2020	28	Real	621	105	3.75

- 3.9. Sin embargo, **no obra en el expediente copia del cargo de notificación de la Resolución N° GNLC-RES-08893-2020 entregado a la recurrente, de manera física, ni al correo electrónico, por lo que no se puede verificar si la referida resolución se notificó dentro del plazo establecido en la normativa vigente** (cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida).
- 3.10. Cabe precisar que en el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos regular, se indica que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada; **por ello, le correspondía demostrar a la empresa distribuidora que la Resolución N° GNLC-RES-08893-2020 fue notificada dentro del plazo establecido en la normativa vigente, más aún cuando la recurrente en su recurso de apelación, indicó que dicha resolución no le llegó.**
- 3.11. En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no acreditó que notificó debidamente su pronunciamiento, se verifica que operó la aplicación del silencio administrativo positivo, correspondiendo amparar el reclamo en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, de conformidad con el numeral 21.2 del Procedimiento de Reclamos regular y los numerales 5.3 y 10.3 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General⁴ (en adelante, TUO de la LPAG) y en los términos en que fueron solicitados, de acuerdo con el numeral 199.1 de la misma Ley.
- 3.12. En consecuencia, considerando que la pretensión de la recurrente no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo y por lo tanto ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo incluido en el recibo emitido el 23 de junio de 2020, de tal manera que el recibo de dicho mes resulte con un importe total de S/ 9 (reconocidos por la recurrente como promedio mensual).
- 3.13. Asimismo, de corresponder, la empresa distribuidora deberá reintegrar a la recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁵, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 23 de junio de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 23 de junio de 2020, de tal manera que el recibo de dicho mes resulte con un importe total de S/ 9.

Asimismo, de corresponder, la empresa distribuidora deberá reintegrar a la recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en

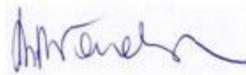
⁴ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁵ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos en los que conste su cumplimiento (detalle de movimientos de la cuenta del suministro donde se precise las rebajas, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).

Artículo 4.º.- DECLARAR agotada la vía administrativa; y, por tanto, si alguna de las partes involucradas en el presente procedimiento no estuviese conforme con lo resuelto, tiene expedito su derecho de acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa, dentro del plazo de tres (3) meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 21/06/2021
19:43:58

Sala Unipersonal 2
JARU